

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA PADA SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NUSA DUA BALI

I Nyoman Rinala, I Made Yudana,
I Nyoman Natajaya

Program Studi Administrasi Pendidikan, Program Pascasarjana
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail: {[nyoman.rinala, made.yudana, nyoman.natajaya](mailto:nyoman.rinala, made.yudana, nyoman.natajaya@pasca.undiksha.ac.id)}@pasca.undiksha.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan faktor-faktor kualitas pelayanan akademik dan menganalisis hubungan kausalitas kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa di STP Nusa Dua Bali. Penelitian ini merupakan penelitian explanatory dengan populasi adalah mahasiswa STP Nusa Dua Bali semester ganjil, tahun akademik 2011/2012. Data dikumpulkan dengan menggunakan seperangkat kuesioner yang diuji reliabilitas dan validitas untuk 30 responden. Sampel penelitian menggunakan purposive sampling dengan total 200 responden. Data dianalisis dengan *Struktur Equation Model* (SEM) yang terdiri dari *measurement model* dan *structural model* dari program AMOS versi 19.

Hasil yang diperoleh dari analisis faktor konfirmatori model pengukuran memberikan hasil koefisien lambda pada bukti fisik (0,915), keandalan (0,864), daya tanggap (0,915), dan empati (0,910). Ini berarti bahwa faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati memiliki efek yang kuat, tapi faktor jaminan (0,494) memberikan efek yang lemah pada kualitas pelayanan akademik untuk mahasiswa di STP Nusa Dua Bali. Analisis *structural model* dengan menggunakan teknik *multiple regression analysis*, memberikan hasil bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yaitu 89,5%. Kepuasan mahasiswa berpengaruh positif tapi lemah terhadap loyalitas siswa yaitu 67,9%. Pengaruh langsung kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa tidak signifikan (0,087%).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan akademik dapat dijelaskan oleh faktor bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati yang memberikan efek kuat dan jaminan memberikan efek lemah. Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa melalui kepuasan mahasiswa, sedangkan kualitas pelayanan akademik secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pada STP Nusa Dua Bali.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Akademik, Kepuasan, Loyalitas

Abstract

This study aims to determining the factors of academic service quality and analyzing causality of academic services quality to students satisfaction and students loyalty at STP Nusa Dua Bali. This research is explanatory with the population was student STP Nusa Dua Bali odd semester, academic year 2011/2012. The data were collected by using a set of questionnaires which were tested reliability and validity for the 30 respondents. The research sample was obtained through purposive sampling which the total was 200 respondents. Data were analyzed with Structure Equation Model (SEM) which consists of the measurement model and structural model of the AMOS program version 19.

The results obtained by the confirmatory factor analysis a measurement model give results lambda coefficient of tangibles (0,915), reliability (0.864), responsiveness

(0,915), and empathy (0.910). This means that the factor of tangibles, reliability, responsiveness, empathy has a strong effect, but the assurance factor (0,494) give a weak effect on academic service quality for students at STP Nusa Dua Bali. Analysis of the structural model by using multiple regression analysis technique, provide result that academic service quality has positive and significant effect on student satisfaction is 89,5 %. Students satisfaction has positive but weak influence on students loyalty is 67,9%. Direct influence on the academic service quality to students loyalty was not significant (08,7 %).

Conclusion of the study is the academic services quality can be explained by factors of tangibles, reliability, responsiveness, empathy gives a strong effect and assurance provides a weak effect. Academic services quality significantly influence to student loyalty through student satisfaction, while the academic services quality directly affect to student loyalty is not significant at STP Nusa Dua Bali.

Keywords : Academic Services quality, Satisfaction, Loyalty

PENDAHULUAN

Dewasa ini masih banyak kelemahan pelayanan publik termasuk dunia pendidikan sehingga belum memenuhi harapan masyarakat. Pemenuhan harapan masyarakat tersebut merupakan tujuan utama dari fungsi pelayanan publik yang harus selalu ditingkatkan, baik dari sisi kuantitas maupun dari sisi kualitas.

Lembaga pendidikan merupakan organisasi publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki, berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayan yang ada. Langkah yang perlu ditempuh oleh lembaga pendidikan untuk meningkatkan pelayanan tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusianya serta peningkatan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan pendidikan.

Pendidikan merupakan ujung tombak kemajuan sebuah bangsa. Mencerdaskan kehidupan bangsa akan dimulai dari pendidikan. Pemerintah terus berusaha memprioritaskan pembangunan dibidang pendidikan, khususnya kualitas pendidikan agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Lembaga pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah banyak tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisator, inovator, motivator dan penggerak pembangunan serta memproduksi tenaga-tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan

tingkatan keahlian. Berkenaan dengan itu, maka layanan terhadap masyarakat yaitu mahasiswa harus ditingkatkan baik dari sisi kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas pelayanan merupakan suatu *driver* kepuasan yang bersifat multidimensi. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya pelayanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan (Kotler, 2000: 45). Kepuasan pelanggan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Teori *consumer behavior* menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa. (Oliver,1993: 65). Kepuasan pelanggan diharapkan akan berpengaruh terhadap loyalitas. Pelanggan yang loyal dapat memberikan keuntungan yang besar terhadap organisasi.

Penyelenggaraan pendidikan selayaknya mencermati kualitas pelayanan. Kegiatan pendidikan tidak hanya diorientasikan pada hasil akhir proses pendidikan, melainkan juga melalui pembuktian akuntabilitas yang baik meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality*

improvement) (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 1998).

Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Nusa Dua Bali adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) pendidikan tinggi kedinasan di lingkungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang berada dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Dalam pembinaan teknis akademik Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua dilakukan oleh Menteri Pendidikan Nasional melalui Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi (Dirjendikti), sedangkan pembinaan secara fungsional dilakukan oleh Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Renstra STP Nusa Dua Bali, 2011). Dalam mengemban tugas dan visinya sebagai pusat unggulan (*centre of excellence*) dalam bidang pendidikan tingkat kepariwisataan, STP Nusa Dua Bali diharapkan mampu menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan professional, melakukan penelitian di bidang kepariwisataan dan pengabdian kepada masyarakat dalam rangka pembangunan kepariwisataan berkelanjutan, pemberdayaan masyarakat dan pelestarian lingkungan (Visi dan Misi STP Nusa Dua Bali). Untuk mewujudkan pendidikan dan pelatihan professional itu, dibutuhkan komitmen yang kokoh diantara seluruh civitas akademika STP Nusa Dua Bali untuk saling berkontribusi.

STP Nusa Dua Bali mengelola pendidikan program diploma atau vokasional. Menurut Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003, Program diploma adalah pendidikan vokasi. Pendidikan vokasi merupakan pendidikan tinggi yang mempersiapkan peserta didik untuk memiliki pekerjaan dengan keahlian terapan tertentu maksimal setara dengan program sarjana. Untuk dapat melaksanakan program vokasi tersebut STP Nusa Dua Bali telah mengakreditasi lembaganya yaitu dari *United Nation Word Tourism Organization (UNWTO)*, dan semua program studi terakreditasi dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Ini berarti bahwa lembaga pendidikan ini mampu menyelenggarakan pendidikan vokasi

untuk memenuhi dunia kerja di industri perhotelan dan pariwisata.

Peminat masyarakat untuk mengikuti pendidikan di STP Nusa Dua Bali ini sangat tinggi. Setiap tahunnya rata-rata mencapai 700 sampai 800 orang siswa. Mahasiswa yang telah berhasil menyelesaikan pendidikannya dapat bekerja di berbagai sektor industri pariwisata dan perhotelan. Program pendidikan yang ditawarkan STP Nusa Dua Bali yaitu program Strata 1 (S1) bidang pariwisata, diploma IV dan diploma III di bidang hospitaliti perhotelan dan kepariwisataan, dengan berbagai jurusan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan industri pariwisata dan perhotelan saat ini.

Dengan jumlah mahasiswa tersebut pengelolaan pendidikan harus diimbangi dengan pemberian pelayanan yang baik, megikuti aturan akademik yang telah ditetapkan, sebagai dasar untuk dilaksanakan oleh seluruh civitas akademika yaitu staf administrasi, dosen, mahasiswa dan manajemen pengelola pendidikan ini. Untuk dapat mensinkronisasikan peraturan akademik tersebut dengan tujuan yang diharapkan diperlukan adanya komitmen yang kokoh dari masing-masing pihak yaitu mahasiswa, dosen, staf administrasi dan manajemen untuk melaksanakan dan mengevaluasi aktifitasnya sehingga tujuan dapat tercapai sesuai dengan visi dan misi lembaga ini. Prioritas dibidang pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa tentunya adalah bidang pelayanan akademik. Jasa pelayanan akademik yang berkualitas, diharapkan mampu memberikan kepuasan mahasiswa, dan mahasiswa penerima layanan dapat memberikan evaluasi atas jasa layanan yang diterimanya. Kedua belah pihak mempunyai hubungan timbal balik sehingga masing-masing pihak memperoleh kepuasan yang sama.

Berkaitan dengan kepuasan pelayanan akademik, STP Nusa Dua Bali dipandang perlu mengevaluasi seluruh kegiatan pengelolaan pendidikan tersebut, baik dibidang financial, sosial, lingkuang external dan internalnya. Salah satu

lingkungan internalnya adalah mahasiswa sebagai agen pengguna jasa layanan perlu mendapat perhatian khusus, karena dari mahasiswa tersebut akan membawa dampak ke lingkungan external yaitu masyarakat umum yang akan menilai kinerja penyelenggaraan pendidikan STP Nusa Dua Bali.

Penambahan jurusan, program studi dan minat mahasiswa yang tinggi di STP Nusa Dua Bali bukan semata-mata dapat dipandang sebagai keberhasilan pendidikan, namun kualitas layanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan mahasiswa. Berdasarkan saran dan keluhan dari beberapa mahasiswa secara langsung kepada beberapa dosen, staf administrasi dan melalui media elektronik (situs website STP Nusa Bali), saran dan keluhan tersebut tentang fasilitas, sarana prasarana, kehadiran dosen, kompetensi dosen, kurikulum dan sistem administrasi serta hasil pembelajaran (nilai) yang tidak tepat waktu masih banyak dipertanyakan. Hal tersebut perlu mendapat perhatian, jawaban dan perbaikan-perbaikan yang lebih serius, sehingga pelaksanaan kegiatan akademik STP Nusa Dua Bali dapat berjalan lebih baik.

Mahasiswa sebagai elemen terpenting pada instansi pendidikan perlu didengarkan apakah pelayanan yang selama ini diberikan sudah sesuai dengan harapannya. Evaluasi kualitas pelayanan itu perlu dilakukan untuk mengetahui apa yang sebenarnya diharapkan, apa yang selama ini dipersepsikan oleh mahasiswa atas kualitas pelayanan yang diterimanya.. Dengan demikian kualitas pelayanan akademik dapat dijadikan sebagai dasar kepuasan untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa dalam pengembangan STP Nusa Dua Bali dimasa yang akan datang.

Realitas menunjukkan bahwa persaingan untuk merebut pasar (calon mahasiswa) pada instansi pendidikan sangat ketat, tidak cukup dengan penyediaan fasilitas fisik yang baik saja, tetapi juga harus disertai proses penyelenggaraan pelayanan akademik yang memuaskan untuk menjadikan mahasiswa loyal. Walaupun dalam hal ini pendidikan bukanlah organisasi yang

mengejar laba, akan tetapi semakin banyak mahasiswa yang berminat masuk di lembaga pendidikan yang bersangkutan akan meningkatkan nilai lembaga pendidikan tersebut, yang pada gilirannya akan memberikan citra yang baik.

Dengan semakin ketatnya persaingan dan beragamnya keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pendidikan, maka STP Nusa Dua Bali diharapkan mampu memberikan pelayanan yang professional kepada masyarakat dalam hal ini pelayanan dibidang akademik yang dapat memuaskan mahasiswa dan menumbuhkan loyalitas mereka. Menurut pendapat parasuraman dalam purnama (2006), bahwa pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Pelayanan yang seperti ini dipersepsikan sebagai pelayanan yang berkualitas dan ideal. Harapan pelanggan tersebut tercermin pada dimensi kualitas pelayanan seperti yang ditemukan Parasuraman dalam Purnama (2006) yang menyebutkan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Dalam penelitian Zeithaml dalam Husaini Usman (2006 :494) mengenai kualitas pelayanan menyimpulkan bahwa perguruan tinggi berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut di atas semuanya dalam kategori buruk.

Pelayanan akademik di STP Nusa Dua Bali merupakan bagian yang takterpisahkan dari seluruh kegiatan pendidikan yang dilaksanakan. Kegiatan akademik menjadi isu yang perlu mendapat perhatian dari seluruh komponen yang terkait dalam pengembangan STP Nusa Dua Bali. Pelayanan akademik sangat bersentuhan dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, agar mahasiswa yang dilayani merasa puas dan akhirnya mempunyai loyalitas terhadap instansi atau lembaganya. Loyalitas mahasiswa yang tinggi tidak dapat langsung diperoleh dengan memberikan kualitas pelayanan akademik yang baik saja, namun harus

dievaluasi juga kepuasan mahasiswa mereka. Kepuasan yang tinggi tentunya akan berdampak kepada loyalitas yang tinggi pula. Loyalitas mahasiswa, tercermin dalam perilaku-prilaku seperti turut menjaga citra atau nama baik dan merekomendasikan hal-hal yang positif terhadap orang lain selama mahasiswa tersebut mengikuti proses pendidikan maupun setelah melalui proses pendidikan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka perlu melakukan pengukuran kualitas pelayanan dibidang akademik dilihat dari faktor *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. serta pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa di Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Nusa Dua Bali. Sehingga yang menjadi rumusan permasalahan adalah: *Pertama*; Apakah *tangible*, *reability* *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* merupakan dimensi kualitas pelayanan akademik pada STP Nusa Dua Bali. *Kedua*; Apakah kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa pada STP Nusa Dua Bali. *Ketiga*; Apakah kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa pada STP Nusa Dua Bali. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan akademik yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mahasiswa, dilihat dari faktor *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian eksplanatori, yaitu menganalisis hubungan kausalitas antara variabel penelitian sesuai dengan hipotesis yang telah disusun. Sifat data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah *cross-sectional*, yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan pada suatu saat tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa STP Nusa Dua Bali, program S1, Diploma III, dan IV, kelas pagi dan sore pada semester ganjil tahun akademik 2011/2012. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive*

sampling, yaitu pengambilan sampel non-probabilitas di mana semua elemen populasi belum tentu memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Jumlah sampel ditetapkan sebesar 200 orang. Pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner), selanjutnya dilakukan penyuntingan data (*editing data*) dan analisis data dengan bantuan komputer program SPSS versi 20 dan AMOS versi 19. Teknik analisis data menggunakan analisis *Structural Equation Modeling (SEM)* untuk mengidentifikasi faktor-faktor dari kualitas pelayanan akademik, indikator kepuasan mahasiswa dan indikator loyalitas mahasiswa, serta untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa. Pengujian dengan SEM mengikuti 7 tahapan seperti yang disarankan Ferdinand (2002; 34).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil perhitungan melalui analisis faktor konfirmatori dan *structural equation model* maka model dalam penelitian ini dapat diterima, hasil telah memenuhi *criteria goodness of fit* yaitu; chi square = 372,291; probabilitas = 0,125; AGFI = 0,867; GFI = 0,888; TLI = 0,985; CFI = 0,987; CMIN/DF = 1,089; RMSEA = 0,021; Selanjutnya berdasarkan model fit ini akan dilakukan pengujian kepada tiga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis 1, Terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan akademik terhadap variabel kepuasan mahasiswa. dengan nilai CR 8,520 \geq 1,645.(signifikan). Keputusan atas uji hipotesis 1 adalah menolak H_0 dan menerima H_1 , artinya variabel kualitas pelayanan akademik berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

Pengujian Hipotesis 2, Terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan akademik terhadap variabel loyalitas mahasiswa dengan nilai CR 0,037 \leq 1,645 (tidak signifikan). Keputusan atas uji hipotesis 2 adalah menerima H_0 dan menolak H_1 , artinya variabel kualitas pelayanan akademik tidak berpengaruh

secara positif (tidak signifikan) terhadap variabel loyalitas mahasiswa.

Pengujian Hipotesis 3, Terdapat pengaruh positif antara variabel kepuasan mahasiswa terhadap variabel loyalitas mahasiswa. Dengan nilai CR $2,636 \geq 1,645$ (signifikan). Keputusan atas uji hipotesis 3 adalah menolak H_0 dan menerima H_1 , artinya variabel kepuasan mahasiswa berpengaruh secara positif terhadap variabel loyalitas mahasiswa.

Berdasarkan atas hasil pengolahan data, landasan teori, dan kajian hasil penelitian sebelumnya maka dapat diperoleh pembahasan atas penelitian ini sebagai berikut:

Pertama: Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STP Nusa Dua Bali. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil uji struktural yang menghasilkan nilai *standardized estimate (factor loading)* kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 0,895. Angka ini berada di atas 0,40 dan menunjukkan pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Pengamatan terhadap nilai kritis (critical ratio) pada *regression weight* yang identik dengan *uji-t* dalam regresi, terlihat angka $C.R.(t_{hitung}) = 8,520 > 1,645$ (nilai t_{tabel} pada level 0,05 dengan df 342) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dasar keputusan yang lain adalah dengan mengamati nilai *probability (P)* yang dihasilkan yaitu $P = 0,000$ atau $P < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai efek langsung $X \rightarrow Y_1 = 0,895$ artinya pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa adalah sebesar 89,5 % (sangat kuat) sedangkan sisanya sebesar 10,5 % dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Keputusan atas uji hipotesis 1 adalah H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa STP Nusa Dua Bali telah teruji kebenarannya.

Hal ini mendukung hasil penelitian Indah Dwi Prasetyaningrum (2009), yang menjelaskan terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa pada Undaris Ungaran. Diperkuat oleh penelitian Budi Poniman dan Kusmardi (2008), yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, seponsiveness, assurance dan empathy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa di SMK Negeri 4 Klaten. Steph Subanidja, Suster Marta Sri Martini (2010) menyatakan secara bersama-sama kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa AKSEK/LPK Tarakanita Jakarta. Zeithmal, Berry, and Parasuraman, yang mengemukakan teori tentang pengaruh antara kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan, dimana kualitas jasa yang memadai maka pelanggan akan senang dan menilai kualitas jasa tersebut adalah tinggi.

Kualitas pelayanan akademik yang dapat memenuhi keinginan dan harapan mahasiswa berdasarkan kinerja pelayanan sebagai wujud kepuasan mahasiswa. Seperti yang dinyatakan Band (1991), Kotler & Amsmsrong (2007), bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan dimana produk dirasakan sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, bahkan melampaui dari harapannya. Jadi kualitas pelayanan akademik dapat memuaskan mahasiswa STP Nusa Dua Bali program Sarjana (S1), diploma III dan IV yang aktif mengikuti perkuliahan di semester 3,5,7 dan 9, termasuk mahasiswa yang melaksanakan bimbingan dalam penyelesaian tugas akhirnya.

Kedua: Kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa STP Nusa Dua Bali. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil uji struktural yang menghasilkan nilai *standardized estimate (factor loading)* kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan sebesar 0,679. Angka ini berada di atas 0,40 dan menunjukkan pengaruh yang signifikan pada variabel kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa. Pengamatan terhadap nilai

C.R. pada *regression weight* yang identik dengan *uji-t* dalam regresi, terlihat angka C.R. = 2,636 atau C.R. > 1,645 menunjukkan bahwa variabel kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa berpengaruh signifikan. Dasar keputusan yang lain adalah dengan mengamati nilai *probability* (P) yang dihasilkan yaitu P = 0,008 atau P < 0,05 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan mahasiswa dan loyalitas mahasiswa. Nilai efek langsung $Y_1 \rightarrow Y_2 = 0,679$ artinya bahwa kepuasan mahasiswa dapat mempengaruhi loyalitasnya sebesar 67,9% (positif tetapi lemah), dan sisanya 32,1% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Dengan demikian keputusan atas uji hipotesis 2 adalah menolak H_0 dan menerima H_1 , artinya kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa STP Nusa Dua Bali telah teruji kebenarannya.

Temuan penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Indah Prasetyaningrim (2009), yang menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa ditemukan nilai CR= 5,432 yaitu hubungan yang sangat positif. Loyalitas mahasiswa dapat dibangun dari kepuasan mahasiswa dalam institusi pendidikan. Nurul Qomariah (2010), yang menemukan bahwa kualitas layanan dan citra institusi tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa, namun kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan M. Arief, A. Yahya Suryadinata (2010), yang menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan yaitu 71 % terhadap loyalitas mahasiswa di Universitas Trunojoyo.

Jadi Kepuasan mahasiswa dapat berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa di STP Nusa Dua Bali dalam hubungan yang positif tetapi lemah. Loyalitas mahasiswa tersebut tercermin pada niat mahasiswa untuk merekomendasikan dan mengatakan hal-hal positif tentang lembaga pendidikan ini kepada orang lain atau masyarakat

umum.serta ikut menjaga citra atau nama baik kampus STP Nusa Dua Bali selama mereka aktif sebagai mahasiswa maupun nantinya menjadi alumni pada lembaga pendidikan ini masih kurang.

Ketiga: Kualitas pelayanan akademik secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa STP Nusa Dua Bali. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil uji struktural yang menghasilkan nilai *standardized estimate* (*factor loading*) kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 0,087. Angka ini berada di bawah nilai standar 0,40 dan menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan. Pengamatan terhadap nilai C.R. pada *regression weight* yang identik dengan *uji-t* dalam regresi, terlihat angka C.R. = 0,375 atau C.R. < 1,645 dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Dasar keputusan yang lain adalah nilai *probability* (P) = 0,708 atau P > 0,05 berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa. Nilai efek langsung $X \rightarrow Y_2 = 0,087$. Angka tersebut memiliki arti bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa hanya sebesar 8,7% (sangat rendah) dan sisanya 91,3% sangat tinggi dipengaruhi faktor yang lainnya yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Keputusan atas uji hipotesis 3 adalah menerima H_0 dan menolak H_1 , artinya kualitas pelayanan akademik berpengaruh tidak signifikan secara langsung terhadap loyalitas mahasiswa STP Nusa Dua Bali telah teruji kebenarannya.

Hasil penelitian ini mendukung temuan Nurul Qomariah (2010), yang membuktikan bahwa pengaruh langsung dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas mahasiswa adalah tidak signifikan. Diperkuat oleh temuan M. Arief, A. Yahya Suryadinata (2010), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung hanya 0,37 % tidak signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Trunojoyo.

Jadi Kualitas pelayanan akademik secara langsung berpengaruh sangat rendah terhadap loyalitas mahasiswa di STP Nusa Dua Bali. Penyediaan fasilitas fisik yang baik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian kepada mahasiswa tidak dapat membuat mereka menjadi loyal, namun harus didukung dengan kinerja pelayanan dari pengelola lembaga ini yang dapat memenuhi harapan mahasiswa.

Keempat: Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan mahasiswa STP Nusa Dua Bali. Pernyataan tersebut didukung oleh nilai efek tidak langsung yang dihasilkan yaitu $X \rightarrow Y1 \rightarrow Y2 = 0,607$. Angka ini berarti bahwa kualitas pelayanan akademik berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 60,7 % melalui kepuasan mahasiswa di STP Nusa Dua Bali, dan sisanya 39,3 % dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Hal ini mendukung hasil penelitian (1) Indah Dwi Prasetyaningrum (2009), yang menyatakan bahwa loyalitas mahasiswa dapat dibangun dari variabel kualitas pelayanan melalui variabel kepuasan mahasiswa. (2) M. Arief, A. Yahya Suryadinata (2010), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan, dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa Universitas Trunojoyo. Menciptakan kualitas pelayanan akademik yang baik merupakan awal dari kepuasan mahasiswa, kepuasan tersebut dapat mempengaruhi loyalitas mahasiswa. Mahasiswa yang mengikuti pendidikan di STP Nusa Dua Bali tidak akan berperilaku loyal apabila mereka belum puas akan pelayanan akademik yang diterimanya.

Pengaruh langsung indikator-indikator kualitas pelayanan akademik secara berurutan adalah sebagai berikut: bukti fisik (*tangibles*) 92,8 % sangat baik, empati (*empathy*) 89,8 % sangat baik, keandalan (*reliability*) 88,7 % sangat baik, daya tanggap (*assurance*) 87,9 % sangat baik

dan Jaminan (*assurance*) 50,4 % cukup. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh langsung indikator-indikator kualitas pelayanan akademik di STP Nusa Dua Bali berada pada kategori baik. Kualitas pelayanan akademik yang baik tersebut dapat memenuhi harapan yang akhirnya menjadi kepuasan tersendiri bagi mahasiswa. Seperti yang dinyatakan Band (1991), Kotler & Amsmsrong (2007), bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan dimana produk dirasakan sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan, bahkan melampaui dari harapannya. Jadi ke lima dimensi/indikator kualitas pelayanan akademik dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan pada akhirnya menjadikan mahasiswa tersebut berperilaku loyal.

Kelima: Bukti fisik (*tangibles*) secara signifikan merupakan faktor kualitas pelayanan akademik di STP Nusa Dua Bali. Pernyataan tersebut didukung hasil uji *second order confirmatory factor analysis* model kualitas pelayanan akademik yang menghasilkan nilai *lambda* atau *loading factor* sebesar 0,915. Angka ini artinya bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan akademik sebesar 91,5 % (sangat kuat). Pengujian kekuatan faktor ini dalam membentuk variabel kualitas pelayanan akademik ditunjukkan oleh nilai *squared multiple correlation* sebesar 0,838. Angka ini menunjukkan bahwa bukti fisik mampu menjelaskan kualitas pelayanan akademik sebesar 83,3 % dan sisanya 16,7 % dijelaskan oleh *unique factor (error)*. Pengujian yang lain juga terlihat pada nilai CR (*Construct Reliability*) yang dihasilkan yaitu 0,81 angka tersebut berada diatas standar (0,70). Nilai efek langsung terhadap kualitas pelayanan akademik sebesar 92,8 %. Dengan demikian bukti fisik secara signifikan menjadi faktor kualitas pelayanan akademik pada STP Nusa Dua Bali.

Bukti fisik merupakan faktor pemicu awal persepsi seseorang dalam menilai kualitas pelayanan, karena secara umum lebih mudah melihat fisik dari pada pelayanan yang lainnya. Fasilitas fisik

memberikan efek langsung sebesar 99,3 % . Ini berarti bahwa fasilitas fisik yang disediakan untuk mendukung proses pembelajaran di STP Nusa Dua Bali sangat baik. Fasilitas fisik seperti ruang kelas, lab praktikum beserta peralatan pembelajaran yang lengkap dan modern sangat penting untuk menciptakan kualitas pelayanan akademik. Penampilan dosen/pengajar dan staf administrasi yang rapi serta tersedianya tempat parkir, fasilitas ekstra kurikuler dan perpustakaan dengan buku atau bahan ajar sesuai kurikulum pembelajaran mahasiswa, juga sebagai aspek penentu kualitas pelayanan di bidang akademik di STP Nusa Dua Bali.

Keenam: Keandalan (*reliability*) secara signifikan merupakan faktor kualitas pelayanan akademik di STP Nusa Dua Bali. Pernyataan tersebut didukung hasil uji *second orders confirmatory factor analysis* model kualitas pelayanan akademik yang menghasilkan nilai *lambda* atau *loading factor* sebesar 0,864. Angka ini artinya reliabilitas memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan akademik sebesar 86,4 % (sangat kuat). Pengujian kekuatan faktor ini dalam membentuk variabel laten kualitas pelayanan akademik ditunjukkan oleh nilai *squared multiple correlation* sebesar 0,746. Angka ini menunjukkan reliabilitas mampu menjelaskan kualitas pelayanan akademik sebesar 78,9 % dan sisanya 21,1 % dijelaskan oleh *unique factor (error)*. Pengujian yang lain juga terlihat pada nilai CR (*Construct Reliability*) yang dihasilkan yaitu 0,81 angka tersebut berada di atas standar (0,70). Nilai efek langsung terhadap kualitas pelayanan akademik sebesar 88,7 %. Dengan demikian bukti fisik secara signifikan menjadi faktor kualitas pelayanan akademik di STP Nusa Dua Bali.

Hal ini mendukung penelitian Olorunniwo, F, et, al dalam Utama (2008), yang menyatakan reliabilitas adalah dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan jasa hotel. Diperkuat oleh temuan M. Arief, A. Yahya Suryadinata (2010), Dwi Aryani, Febrina Rosita (2010) yang menyatakan

keandalan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berperan besar sebagai dasar dalam mengukur kepuasan mahasiswa

Reliabilitas merupakan variabel kualitas pelayanan akademik STP Nusa Dua Bali yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa di STP Nusa Dua Bali. Reliabilitas atau keandalan tersebut adalah waktu belajar sesuai dengan jadwal yang ditentukan, informasi yang disampaikan kepada mahasiswa efektif. Pengajar/dosen memiliki kemampuan dalam menguasai/ mengorganisasi kelas dalam mengajar dan menguasai materi perkuliahan sesuai dengan keahliannya. Lingkungan belajar seperti ruang kuliah, toilet dan fasilitas lainnya selalu bersih dan sehat serta lingkungan tempat belajar nyaman. Semua hal tersebut dapat diandalkan (*realibel*) sebagai aspek pada kualitas pelayanan akademik di STP Nusa Dua Bali.

Ketujuh: Daya tanggap (*responsiveness*) secara signifikan merupakan faktor kualitas pelayanan akademik di STP Nusa Dua Bali. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil uji *second orders confirmatory factor analysis* pada model kualitas pelayanan akademik yang menghasilkan nilai *lambda* sebesar 0,915. Angka ini artinya bahwa daya tanggap memiliki pengaruh signifikan dengan kualitas pelayanan akademik sebesar 91,5 %. (sangat kuat). Pengujian kekuatan (bobot faktor) faktor ini dalam membentuk variabel laten kualitas pelayanan akademik ditunjukkan oleh nilai *squared multiple correlation* sebesar 0,838. Angka ini menunjukkan bahwa daya tanggap mampu menjelaskan kualitas pelayanan akademik sebesar 83,8 % dan sisanya 16,2 % dijelaskan oleh *unique factor (error)*. Pengujian yang lain juga terlihat pada nilai CR (*Construct Reliability*) yang dihasilkan yaitu 0,81 angka tersebut berada di atas standar (0,70). Nilai efek langsung terhadap kualitas pelayanan akademik sebesar 87,9 %. Dengan demikian daya tanggap secara signifikan menjadi faktor kualitas pelayanan akademik pada STP Nusa Dua Bali.

Hal ini mendukung penelitian Dwi Aryani, Febrina Rosita (2010) yang menyatakan daya tanggap adalah dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Skogland and Siguaw, J, A. (2004), yang menyatakan daya tanggap merupakan dimensi kualitas pelayanan yang menonjol sebagai dasar dalam mengukur kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diterima pada industri jasa perhotelan. Parasuraman, et, al, yang menyatakan daya tanggap sebagai salah satu dimensi utama dalam kualitas jasa.

Jadi Daya Tanggap (*responsiveness*) merupakan faktor kualitas pelayanan akademik di STP Nusa Dua Bali. Indikator-indikator daya tanggap tersebut adalah terdapat bimbingan akademik kepada setiap mahasiswa selama mereka menjalani proses pendidikannya, keluhan mahasiswa di respon dengan baik dan cepat, kecepatan dan keakuratan dalam menangani transaksi administrasi yaitu perhitungan absensi, biaya pendidikan maupun nilai, pengajar/dosen mudah ditemui untuk bimbingan maupun konsultasi tugas-tugas selama perkuliahan. Perhatian terhadap hal tersebut mencerminkan kualitas pelayanan akademik yang baik di STP Nusa Dua Bali.

Kedelapan: Jaminan (assurance) merupakan faktor kualitas pelayanan akademik di STP Nusa Dua Bali. Pernyataan tersebut didukung hasil uji *second orders confirmatory factor analysis* model kualitas pelayanan akademik yang menghasilkan nilai *lambda* sebesar 0,494. Angka ini berarti jaminan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan akademik sebesar 49,4%.(lemah). Pengujian bobot faktor dalam membentuk variabel kualitas pelayanan akademik ditunjukkan oleh nilai *squared multiple correlation* sebesar 0,244. Angka ini menunjukkan bahwa jaminan menjelaskan kualitas pelayanan akademik sebesar 24,4 % (sangat rendah) dan sisanya 75,6 % dijelaskan oleh *unique factor (error)*. Nilai efek langsung yang dihasilkan pada kualitas pelayanan akademik hanya

sebesar 50,4 %. sangat lemah (kurang signifikan).

Hal ini mendukung hasil penelitian dari M. Arief, A. Yahya Suryadinata (2010) yang menyatakan jaminan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang kurang signifikan dalam mengukur kepuasan pelanggan atas pelayanan di universitas Trunojoyo. Penelitian lain Dwi Aryani, Febrina Rosita (2010), Skogland and Siguaw, J, A. (2004), menyatakan *assurance* merupakan faktor kualitas pelayanan pada bidang jasa pendidikan. Pendapat tersebut bertentangan dengan temuan penelitian ini , walaupun indikator yang diukur sama namun hasil akan bisa berbeda. Perbedaan tersebut disebabkan berbagai faktor antara lain; instrument yang digunakan untuk mengukur indikator tersebut berbeda, sampel dengan populasi yang berbeda, waktu penelitian berbeda dan situasi dan kondisi tempat penelitian yang juga mempengaruhi perbedaan tersebut.

Dengan demikian dimensi atau faktor jaminan (*assurance*) merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akademik sangat lemah di STP Nusa Dua Bali. Indikator-indikator tersebut yaitu: kemudahan mendapat bimbingan karir bagi mahasiswa, ketepatan waktu mahasiswa mendapatkan nilai, kurikulum sesuai kebutuhan mahasiswa, serta kesopanan dan keramahan pengajar/dosen, staf administrasi dalam melayani mahasiswa masih sangat lemah.

Kesembilan: Empati (empathy) secara signifikan merupakan faktor kualitas pelayanan akademik di STP Nusa Dua Bali. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil uji *second orders confirmatory factor analysis* pada model kualitas pelayanan akademik yang menghasilkan nilai *lambda* sebesar 0,910. Angka ini artinya empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan akademik sebesar 91 %. Pengujian atas kekuatan (bobot faktor), faktor ini dalam membentuk variabel kualitas pelayanan akademik ditunjukkan oleh nilai *squared multiple correlation* sebesar 0,828. angka berarti bahwa empati mampu menjelaskan kualitas pelayanan akademik sebesar 82,8 % dan

sisanya 17,2 % dijelaskan oleh *unique factor (error)*. Pengujian yang lain dengan melihat nilai (*Construct Reliability*) yang dihasilkan yaitu 0,83 angka tersebut berada diatas standar (0,70). Nilai efek langsung terhadap kualitas pelayanan akademik sebesar 89,8 %. Dengan demikian empati secara signifikan menjadi faktor kualitas pelayanan akademik STP Nusa Dua Bali.

Hal ini mendukung penelitian dari Dwi Aryani, Febrina Rosita (2010) yang menyatakan Empati adalah dimensi yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Empati bidang pelayanan akademik di STP Nusa Dua Bali meliputi, kemudahan berkonsultasi kepada dosen; komunikasi yang baik antara mahasiswa dengan dosen, staf administrasi dan manajemen; perhatian secara pribadi terhadap mahasiswa, dan terdapat penghargaan dan ganjaran bagi mahasiswa. Makin besar empati yang ditunjukkan kepada mahasiswa, kualitas pelayanan akademik dinilai semakin baik. Mahasiswa yang mengalami permasalahan bidang akademik perlu mendapat perhatian khusus sehingga mereka mampu menyelesaikan setudinya tepat waktu. Perhatian juga diberikan kepada mahasiswa yang berprestasi dan pemberian ganjaran kepada setiap mahasiswa yang melanggar aturan akademik. Dengan perhatian tersebut tercermin suatu perlakuan yang adil terhadap mahasiswa. Kesemua itu merupakan cermin dari empati pada pelayanan akademik di STP Nusa Dua Bali.

PENUTUP

Berdasarkan uraian di atas, kesimpulan penelitian ini adalah yaitu: *Pertama*: Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dan kepuasan mahasiswa berpengaruh signifikan tetapi lemah terhadap loyalitas mahasiswa STP Nusa Dua Bali. *Kedua*: Kualitas pelayanan akademik secara langsung berpengaruh tidak signifikan namun secara tidak langsung melalui kepuasan berpengaruh

signifikan terhadap loyalitas mahasiswa pada STP Nusa Dua Bali. *Ketiga*: Faktor *tangible, reliability, responsiveness* dan *empathy* merupakan faktor yang memberikan efek kuat, dan *assurance* memberikan efek lemah pada kualitas pelayanan akademik di STP Nusa Dua Bali. Berdasarkan teori dan penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, *assurance* merupakan faktor kualitas pelayanan jasa pendidikan, tetapi dalam penelitian ini tidak terbukti sebagai faktor kualitas pelayanan akademik pada STP Nusa Dua Bali.

DAFTAR RUJUKAN

- Alma, Buchari. 2007. *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*, Cetakan Kedua, Bandung, Alfabeta.
- Aritonang, L. R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Barata, Atep Adya. 2006. *"Dasar-Dasar Pelayanan Prima"*. Cetakan Ketiga Nopember 2006, Jakarta: Gramedia.
- Candiasa. 2007. *Statistik Multivariat Disertai Petunjuk Analisis dengan SPSS*. Buku Ajar (tidak dipublikasikan) Pascasarjana Undidsha Singaraja
- Edward Salis. 2006 *Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan)* jogjakarta : IRCiSoD
- Fatah, Nanang. 1999. *Landasan Manajemen Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Ferdinand, A. 2002, *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, Semarang, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Guolla, Michael. 1999. *"Assessing the Teaching Quantity to Student Satisfaction Relationship; Applied Customer Satisfaction Research in the Classroom"* Journal of Marketing

Theory and Practice Summer, 1999,
ABI/INFORM Global Universitas of
Ottawa

Hangky, L., Selva, T. 2013. *Analisis Multivariate, Teknik dan Aplikasi Menggunakan IBM SPSS 20.0*, Bandung, Alfabeta

Hair at al. 2006. *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Practice Hall, Inc.

Husaini Usman.2006. *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*. Jakarta.PT Bumi Aksar

Indah Dwi, P. 2009. *Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Ungaran)*. Tesis Program Magister Manajemen, Universitas Diponegoro

Lovelock, C. H. and Wright, L. K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Bahasa Indonesia dari Principles of Service Marketing and Management 2e)*. Jakarta, PT Macanan Jaya Cemerlang.

Oloruniwo, F. Hsu, M.K. and Udo, G. F. 2006 *Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention in the Service Factory. The Journal of Service Marketing, Vol.20, No.1, p59-72.*

Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.

Tilaar. 2006. *Manajemen Pendidikan Nasional, Kajian Pendidikan Masa Depan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Tjiptono, Fandy dan Gregorius C. 2005. *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta, Andi

Zeithaml, V. A. 1990. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.